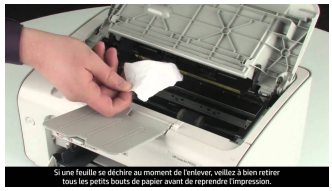
Sondage informatique réalisé entre le 16 octobre et le 20 novembre 2013 (1)

(1) Pages 2 à 35: *résultats dépouillés* et commentaires de l'UNSA DOUANES

UNSA DOUANES
139 rue de Bercy – Bâtiment VAUBAN
Pièce 096 EST 1 – 75012 PARIS
Local DG : 01.57.53.29.26
Portables : 06.61.71.67.90
Courriel : unsadouanes@gmail.com
ou unsadouanes-dg@douane.finances.gouv.f

1 LE POSTE DE TRAVAIL ET SES PERIPHERIQUES

Disposez-vous d'un ordinateur à titre individuel ?	OUI	64 %	
	NON	35 %	
Quel est votre type de micro-ordinateur ?	PC fixe (tour)	82 %	
	Portable	17 %	
Ancienneté du micro-ordinateur ?	Plus de 5 ans	5 %	
	Moins de 5 ans	**75 %**	
	Ne sait pas	18 %	
Partagez-vous votre micro à plusieurs ?	Oui	41 %	
	Non	**58 %**	
Accédez-vous à ce micro :	Très facilement	**61 %**	
	Facilement	25 %	
	Difficilement	9 %	
	Insuffisamment	4 %	
Votre poste de travail informatique vous semble :	Performant	Oui	**63 %**
		Non	36 %
	Efficace	Oui	**68 %**
		Non	31 %
	De qualité	Oui	68 %
		Non	31 %

Disposez-vous d'un imprimante :	Collective	96 %	
	Individuelle	3 %	
Qualité des impressions :	Bonne	**53 %**	
	Acceptable	37 %	
	Médiocre	9 %	
Taux de panne des imprimantes / copieurs :	Fréquent	22 %	
	Normal	77 %	
Type de panne le plus fréquent :	Les impressions ne sortent pas	20 %	
	Bourrage papier	**66 %**	
	Autre panne	12 %	
Vous scannez les documents à l'aide	du copieur numérique	90 %	
	Scanner individuel	6 %	

Disposez-vous d'un appareil photo numérique ?	Oui	**58 %**	
	Non	41 %	Dans ce cas, 71 % pensent qu'il ne leur serait pas utile.
Disposez-vous d'un appareil de visio-conférence ?	Oui	21 %	
	Non	**78 %**	Dans ce cas, 85 % pensent qu'il ne leur serait pas utile.

Observations concernant le poste de travail

L'enquête sur le poste de travail confirme de bons résultats concernant la qualité des micro-ordinateurs mis à la disposition du personnel. La grande majorité des PC ont moins de 5 ans et plus des 2 tiers des agents disposent d'un micro à titre individuel.

Sans être aussi puissants que ceux du commerce, ils donnent toutefois majoritairement satisfaction pour l'usage bureautique classique au sein de la DGDDI.

Un certain nombre d'agents (majoritairement SURV), évoquent l'inconfort d'écrans trop petits en 15 et 19 pouces pour des PC fixes.
D'autres, se plaignent de la taille des écrans 14 pouces des micros portables et de leur inconfort visuel.
Dans les 2 cas, travailler sur MATTHIEU sur ce type d'écran est incohérent.

- *Les agents de la Surveillance se plaignent majoritairement du faible nombre de PC mis à leur disposition !*
Non seulement ils se sentent pénalisés lors de la rédaction des rapports sur MATTHIEU (file d'attente), mais l'efficacité même de l'administration est mise en cause lors de la rédaction des procédures multiples lors de retenues douanières. De plus, les PC utilisés lors de la retenue douanière rendent impossible l'accès à d'autres téléservices (SILCF, MATTHIEU etc...).

- *Un nombre conséquent d'agents sondés se plaignent de lenteurs de fonctionnement de leur poste de travail. Ils ignorent souvent si c'est le micro qui est à mettre en cause ou les connexions aux téléservices, souvent laborieuses (MATTHIEU...).*

- *L'utilisation de PC portables sur les genoux de l'agent dans le VL de service est jugé comme inacceptable.*

- *Les clefs 3G sont généralement inopérantes dans les véhicules en circulation*

- Compte tenu du choix du « tout internet » et de la prolifération des téléservices (143 en 2013), tous les PC fixes doivent être dotés au plus tard en 2014, d'écrans **22 pouces**, et le standard pour les portables doit être progressivement porté à **17,1 pouces**.

- Les micro-ordinateurs portables utilisés dans les véhicules doivent être fixés à demeure sur le tableau de bord du véhicule

(comme par exemple : LAPI), soit dans un mobilier spécialement dédié à cet usage (fourgon).

- En raison de la baisse constante de qualité des configurations choisies lors du marché public « MINEFI » et de la limite de garantie de 4 ans, la DGDDI ne doit surtout pas modifier à la hausse son renouvellement quinquennal (par exemple à 6 ans) ! Les derniers micros livrés en 2013 ont des vibrations anormales sur le plan de travail et certains agents se plaignent des nuisances sonores agaçantes à la longue.

- La sous-direction C doit clairement identifier les raisons pour lesquelles l'accès à certains téléservices, notamment hébergés à la DNSCE comme MATTHIEU ou Mercure, sont aussi long à joindre, en particulier, entre 12h et 13h, et les jours fériés.

- Le ratio de 5 agents SU (nomades) pour 1 ordinateur doit être revu à la baisse, soit 1 PC pour 3 agents SU.
(Ce ratio est spécifique aux agents de la Surveillance (ne concerne pas les agents AG/CO ou SU « administratifs »).

- Pour l'Unsa-Douanes, à l'instar des grandes plate formes douanières, toutes les Directions et unités effectuant un grand nombre de procédures devraient disposer de véritables salles de rédaction d'actes contentieux comportant un nombre suffisant de PC reliés en réseau.

- L'infrastructure réseau nationale est-elle suffisamment adaptée à la prolifération inquiétante des appareils connectés de tous types ?
Nos « tuyaux » sont-ils suffisamment dimensionnés (lignes Aladin-NG à 2, 4 ou 8 Mbts) pour absorber le trafic de + de 10 000 téléphones TOIP, 15 000 PC, des milliers de commutateurs complexes etc... ?
D'où provient la nette différence de connexion à Aladin-NG (rapide), et le temps de connexion plus lent aux téléservices de la DNSCE ? La version de Firefox 3,5 est-elle seule à mettre en cause dans ces dysfonctionnements ?

Observations concernant les Impressions

- *Le sondage réalisé montre une forte implantation de copieurs numériques offrant des possibilités de photocopies et de numérisation de documents nouvelles.*

- *Ces copieurs offrent un coût à la copie inférieur à celui des imprimantes individuelles, et la qualité d'impression est jugée comme bonne par les utilisateurs.*

- *Le taux de panne est jugée comme bon avec cependant un bémol (voir plus loin).*

Les problèmes relevant de l'impression sur les copieurs numériques sont nombreux et variés :

La panne principale est le bourrage papier. Cependant, les personnes ayant répondu au sondage n'ont pas souhaité se prononcer sur la qualité des dépannages et les sociétés de maintenance.
Les bourrages fréquents sont cités comme générateurs de stress intense lors des impressions procédurales allongeant de fait les temps de retenue douanière ! Ce problème sérieux est aggravé par la présence d'un seul copieur / imprimante qui, lorsqu'il est indisponible, créé des tensions inutiles au sein des agents verbalisateurs.

- *un reproche fréquent est lié aux inconvénients classiques du partage de ressources matérielles. Les impressions sortent intercalées / mélangées avec celles d'autres agents.*

- *si les impressions sécurisées protègent la confidentialité des documents, elles provoquent souvent une file d'attente devant le copieur inhérentes aux contraintes d'authentification. Certains agents profitent de ce système pour globaliser leurs impressions et limiter ainsi leurs déplacements, aggravant le problème des files d'attente.*

- *certains copieurs sont de toutes évidences sous dimensionnés (ex : Lexmark, Konica C35). Leurs sorties sont trop lentes et les bacs ont une trop faible capacité. Ils demandent à être rechargés plus souvent.*

- *beaucoup d'agents regrettent l'absence de bac A/3 sur leur copieur alors qu'ils en disposaient antérieurement,*

- *ils regrettent de ne pouvoir imprimer en couleur sur les copieurs Konica-Minolta C35 qui leur offre pourtant cette possibilité,*

- *les fonctionnalités des copieurs sont nombreuses et complexes. La formation des utilisateurs est déficiente et ceux qui se hasardent à les activer, freinent les autres utilisateurs qui souhaitent récupérer leurs impressions.... Les scans sont souvent cités comme laborieux et délicats à exécuter.*

- *les agents regrettent le temps perdu à chercher leurs impressions « à distance ».*

- Le calibrage et l'implantation des copieurs doivent certainement être revus pour tenir compte par exemple des transferts d'effectifs, et surtout, des concentrations de personnels dans le temps rendant parfois inadéquats, les choix matériels (puissance et volumétrie des impressions inadaptés).

- Les salles de rédaction de procédures dans lesquelles sont présents plusieurs micro-ordinateurs doivent comporter une imprimante réseau supplémentaire de secours en cas de problème ou de blocage matériel.

- Le choix de copieurs A/3 doit être privilégié à l'avenir.

- A l'instar des imprimantes HP 9040 (ancien marché MINEFI), une capacité d'au moins 1000 feuilles dans le bac principal doit être la norme afin de limiter le rechargement fréquent et certainement les causes indirectes des bourrages papier (diminution des erreurs de positionnement de rames de papier ou de dé-ramage).

Les formations à l'usage des copieurs numériques doivent être dispensées dans l'intérêt de tous !

Matériels complémentaires souhaités

*Outre de vrais terminaux embarqués, la dotation de tablettes tactiles dédiées **uniquement** à la consultation en ligne de bases de données via ALADIN-NG comme FPR, SILCF, ROC..., est fortement demandée pour plus d'efficacité sur le terrain.*

*Les utilisateurs du **LAPI** apprécient l'ergonomie de la tablette fixée sur un support digne de ce nom.*

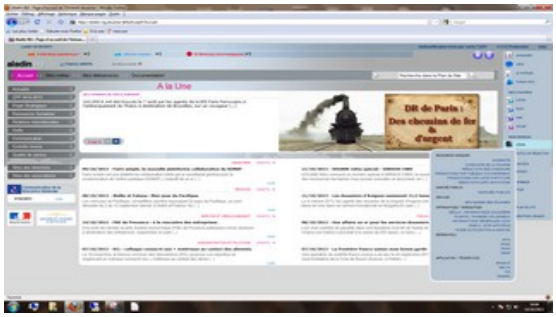
2 ALADIN-NG ET LES TÉLÉSERVICES

CADO	Les problèmes de connexion avec la carte CADO sont :	Rares	70 %
		Occasionnels	22 %
		Fréquents	4 %
		Récurrents	1 %

La page d'accueil d'ALADIN-NG est :	Très ergonomique	1 %	ALADIN - NG
	Ergonomique	**53 %**	
	Pas du tout ergonomique	44 %	
La recherche d'information sur ALADIN est :	Très facile	0 %	
	Facile	28 %	
	Difficile	**50 %**	
	Très difficile	20 %	
L'organisation des menus sur ALADIN est :	Logique	2 %	
	Rationnelle	16 %	
	Conforme aux autres sites Internet	16 %	
	Confuse	**53 %**	
	Aucun avis	10 %	
Le moteur de recherche intégré est :	Efficace	15 %	
	Peu efficace	**40 %**	
	Inexploitable	25 %	
	Je ne l'utilise pas ...	18 %	

LES TELESERVICES	L'information sur la mise en service d'un téléservice est :	Très satisfaisante	0 %
		Satisfaisante	41 %
		Insuffisante	**47 %**
		Inexistante	9 %
	L'accès aux téléservices est :	Très facile	5 %
		facile	**74 %**
		difficile	16 %
		Très difficile	2 %
	L'utilisation des téléservices est :	Très facile	5 %
		Facile	71 %
		Difficile	22 %
		Très difficile	2 %
	Les dysfonctionnements des téléservices sont :	Très rares	11 %
		Occasionnels	**60 %**
		Fréquents	26 %
		Récurrents	2 %
	Existence d'une documentation pour les téléservices ?	Oui	49 %
		Non	**51 %**
	Cette documentation vous dispense-t-elle d'une formation ?	Oui	**20 %**
		Non	**79 %**

ALADIN-NG



- ***54*** *% des agents trouvent la page d'accueil ergonomique contre 44 % d'avis contraires.*

- *Aladin-NG est jugé peu pratique, surtout pour les unités non sédentaires de la Surveillance pour ce qui concerne la recherche rapide d'informations.*

L'avis des « internautes » :

- *La recherche d'information relève d'un jeu de pistes et est surtout synonyme de perte de temps pour 70 % des utilisateurs.*
« Une chatte n'y retrouverait pas ses chattons » (expression d'un utilisateur ô combien réaliste).

- *53 % des utilisateurs trouvent l'organisation des menus confuse. La page d'accueil ne leur semble pas intuitive ni fonctionnelle.*
Permettre sa personnalisation serait souhaitable.

- *Le moteur de recherche intégré à Aladin-NG est contesté par 65 % des agents qui le jugent inefficace, voire, inexploitable ! Par exemple, en pleine retenue douanière, il ne faut pas compter sur le moteur de recherche pour trouver les documents PDF procéduraux ...*

- *Plus généralement, les utilisateurs de ce portail le trouvent surchargé d'informations au détriment de l'outil technique proprement dit (accès intensif aux téléservices SILCF, ROC, SIV...). L'accent sur les fonctions métiers doit prédominer sur celui de l'actualité.*

- ***Les agents sont exaspérés de devoir se reconnecter plusieurs fois par jour avec la carte CADO pour accéder aux téléservices, y compris à Mercure !***

- *L'affichage immédiat des boutons des téléservices après authentification CADO doit être la règle comme sur l'ancien ALADIN car s'est d'abord un outil métier et pas seulement un portail valorisant le BIC !*

- *Trop d'informations confidentielles sont accessibles directement sans carte CADO sur Aladin-NG (PSD 2018, recherches sur les agents et services …).*

- *Les accès aux sites « Internet » sont encore trop limités et nécessitent des demandes d'ouverture de sites motivées (VH à C/2).*

Pour l'Unsa-Douanes, la totalité du portail ALADIN-NG doit être repensée. Nous serions curieux de connaître l'avis d'infographistes diplômés sur cette usine à gaz ?

La 1ère mouture d'aladin-NG dont la gestation fut laborieuse et sa sortie maintes fois repoussée … comportait des menus et sous-menus dans les 4 côtés de l'écran ! En haut, en bas, à gauche et à droite.

D'une interface épurée et austère de notre ancien intranet, nous étions passés en « première mondiale » à un nouveau concept de : « j'en mets partout, à toi de chercher mon gars ! »
Ce n'est vraiment ni sérieux ni professionnel de la part de la Direction générale.

Nos propositions de bon sens sont le reflet de ce qui existe sur le WEB. Suffisamment d'ouvrages traitent du sujet pour ne pas réinventer la roue à chaque fois..

- Un portail épuré orienté « métier »,

- Des actualités n'occupant pas plus du tiers de l'espace du portail (au centre de la page par défaut),

- Barre de menus et téléservices concentrés (rationalisés) sur 2 bords d'écran au maximum (par exemple Menu en haut, téléservices en colonne de gauche ou de droite). Mentions légales et contacts webmestre en bas d'écran.

- Personnalisation possible du portail par l'utilisateur lui même,

- Un moteur de recherche digne de ce nom, pour l'instant c'est l'arlésienne …

- Un seul navigateur internet (Firefox) pour tous les téléservices,

- Limiter ou supprimer, le nombre des déconnexions journalières des téléservices,

- Supprimer les déconnexions journalières de la messagerie Mercure qui ne se justifient pas forcément à nos yeux, en particulier sur un intranet douanier (PSIT ?)

LES TELESERVICES

Les avis des agents Su et CO sont mitigés et différenciés selon les applications, et selon leur branche d'appartenance.

Leurs remarques méritent toutefois notre attention.

- ***Lenteur de connexion au téléservice ou de réactivité de l'applicatif :***

  GARBO – COURRIER – MATTHIEU – SIV – SILCF – DELTA – DELTA C & D – DELTA ARCHIVAGE - RITA – VISABIO – OGAR – TSVR – GAMMA – INTERCOM – SCVB – FPR – SIS – FORMATION

- ***Plantages fréquents des applications suivantes :***

MATTHIEU *(avec perte de données saisies lors des validations, plantages sur la rédaction des rapports surtout entre 12h et 13h, les jours fériés ou le matin avant 8h...) -* ***SIV*** *(messages intempestifs informant d'un problème de sécurité) -* ***SILCF – DELTA – NSTI – RITA – DELTA C & D – FOVES – DANI – INTERCOM – INFOCOM BANACO (tous les jours !)*** *-*

- *Les utilisateurs regrettent l'absence de liens entre les différentes phases d'opération dans* ***GARBO****, ainsi que l'absence d'un véritable système de corrections des anomalies de gestion dans* ***GIMT****.*

- *L'application* ***COURRIER*** *est loin de donner satisfaction. Les reproches sont nombreux :*

- pas de classement logique,

- pas de recherche possible par mots clés, (recherche de mots correctement orthographiés, sinon, pas de résultat. Faiblesse du moteur qui n'autorise pas de recherche approchante...),

- lenteur de fonctionnement (ou plantages),

- erreurs fréquentes de transmission de courrier en raison de cotation erronées de la hiérarchie, ou de distribution tardive si défaillance de la hiérarchie..),

- application obsolète et non participative,

- pas de plan de classement,

- incompatible avec Firefox.

- *Le téléservice* ***MATTHIEU****, outre les plantages fréquents et lenteur de fonctionnement qui irritent fortement les utilisateurs, ne donne pas entière satisfaction en raison de :*

- son inadaptation à certaines missions particulières comme celles des unités

aériennes ou maritimes.

- Les agents se plaignent de passer trop de temps à saisir les données (rapports),

- interface austère, redondance de certaines saisies, complexité d'utilisation,

- Malgré les nombreux Tsars, les agents déplorent le fait de ne pouvoir signer leurs rapports simultanément à l'aide de plusieurs ordinateurs. Cette contrainte est d'autant moins admise de leur part, que l'ancienne version de Matthieu le permettait. Il leur est répondu qu'ils doivent désormais se servir uniquement que d'un seul ordinateur pour rédiger leur rapport, et le signer l'un après l'autre,

Pour l'UNSA-Douanes cette contrainte technique est inacceptable et contre productive. Il s'agit d'une régression informatique qui doit être corrigée rapidement ! A quoi peut donc servir un intranet professionnel basé sur une architecture « client / serveur » si l'esprit même du partage des ressources matérielles et applicatives se limite à l'utilisation d'un seul micro ? Ce n'est pas sérieux !!

- *Le **SILCF** n'emporte pas forcément l'adhésion des utilisateurs qui lui reproche essentiellement d'être peu ou pas intuitif. Son interface est jugée austère et son manque de souplesse a été notée à plusieurs reprises. Le SILCF nécessite une pratique régulière pour en connaître toutes les arcanes (double nature de fraude, trop de références...).*

Les dossiers contentieux semblent longs à rédiger hors Garance. La recherche d'un dossier qui a fait l'objet d'une transmission est jugée difficile.

- *L'ergonomie de **ROC** est jugée trop compliquée et dispersée par quelques agents.*

- ***GARANCE** souffre des mêmes critiques ergonomiques et d'accessibilité aux informations que d'autres applications. Son manque de souplesse est aussi relevée.*

*Censé remplacer l'application locale **PCI** dont le coup de grâce fut donné en 2002 par la sous-direction C après 9 ans d'existence, **GARANCE** est considéré par beaucoup comme très décevant !*

Les carences de cette application sont nombreuses et la pauvreté de ses procédures déconcertante !

Les utilisateurs trouvent la rédaction des PV moins aisée qu'avec PCI, sans parler des problèmes de connexion... L'utilisation des documents au format PDF pour compenser la pauvreté procédurale de ce téléservice a eu pour effet la perte d'un grand nombre de PV par leur manque total de sécurisation (sauvegardes impossibles jusqu'en décembre 2012).

Pour l'UNSA-DOUANES, GARANCE est la preuve flagrante et incontestable du manque d'écoute du monde informatique vis à vis des agents dit « de terrain » et du fossé qui les sépare. Malgré le cahier de charge initial clair et précis, GARANCE a purement zappé :

- la sécurisation des procédures (détection des 10 cas de nullité des PVS et PVC),

- un outil considéré comme essentiel par les agents verbalisateurs : le **GLOSSAIRE**. Il permettait de pré stocker des trames de textes divers (questionnaire type, etc...) tout

en faisant gagner un temps précieux sur la retenue douanière,

- un fonctionnement en mode déconnecté (CE QUI EST LA MOINDRE DES CHOSES !).

Pour l'UNSA-Douanes, **GARANCE** obéit avant tout à des préoccupations statistiques et d'interfaçage avec d'autres bases contentieuses chères à la DNSCE (dont c'est d'ailleurs la fonction principale ne l'oublions pas...).

Or, en toute logique, c'est d'abord et avant tout, le respect des règles ultra contraignantes en matière de retenue douanière qui doit être priorisé sauf à penser que le contentieux douanier est superfétatoire et secondaire ?

- *Le reproche récurrent depuis plusieurs années du **CARNET D'HABILLEMENT,** est l'absence de photos illustrant les effets proposés.*

- *Le regret pour **PABLO** est de ne pas être alimenté par les commerçants.*

- *Les utilisateurs **d'AEROPE** trouvent dépassé l'utilisation du fax pour les réquisitions judiciaires.*

- ***RDT** est jugé catastrophique (outre les plantages quotidiens), en raison d'une mise en place jugée comme prématurée (interface non aboutie). Il évolue au gré des nombreuses demandes d'assistance (TSAR).*

- *Les recherches au sein de **RITA** semblent fastidieuses et laborieuses (tarif).*

- *Dans **ROSA**, les agents déplorent que la mise à jour ne soit pas automatique et la création de relations un peu complexe.*

- ***DELTA ARCHIVAGE** : difficultés pour effectuer une recherche à partir d'un numéro de déclaration. Des blocages apparaissent au delà de 5 articles saisis.*

- ***MELUSINE** (eFormation) est quasiment pas utilisé. Y aurait-il des réticences de la part du bureau A/1 ou de la DNRFP ?*

- *Les fonctions collaboratives de **MERCURE** (partage des agendas …) sont boudées par la hiérarchie.*

- ***DANA** pèche par la faiblesse de son moteur de recherche, trop imprécis et parfois qualifié de « Stupide ! ». Les notes ne sont pas regroupées par thèmes et c'est dommage.*

- *Les agents attendent depuis 2 ans un module d'extraction de données dans **GAMMA**. Le délai de 15 jours pour l'archivage est considéré comme trop réduit.*

- *La possibilité d'imprimer directement une page à partir **d'INFOCOM** est*

souhaitée.

- *L'ergonomie de l'interface de **SV11 & SV12** est à revoir.*

- *Certains utilisateurs se plaignent de la complexité de fonctionnement de **BANACO** et d'un blocage applicatif lié à l'obligation d'affecter un n° de contentieux alors que ce n'est pas forcément le cas... Par exemple, un 1er défaut de présentation pour un redevable engendre un passer-outre à l'infraction, sans avoir à passer par SILCF.*

- *Grave lacune de politique d'utilisation de ces outils par la hiérarchie. Le manque de formation des cadres supérieurs sur le potentiel de management et de communication de la plupart de ces outils est également relevé. L'IMD (Institut du Management Douanier) ne devrait-elle pas être concernée ?*

- ***SCVB,** problème signalé de certification lors des mises à jour...*

Pour l'UNSA-Douanes il ne fait aucun doute que la DOUANE a pris un très gros risque en choisissant depuis une dizaine d'année le « TOUT INTERNET » avec la mise en service en mode « Client - Serveur » d'une myriade d'applications en ligne dont l'obligation impérative est la totale disponibilité de son réseau national d'intercommunications.

Ce pari audacieux pèche semble-t-il par l'apparition sporadique de goulots d'étranglements en particulier avec les téléservices hébergés à la DNSCE, ce qui exaspèrent les utilisateurs qui en attribuent la faute, peut être à tort, à l'applicatif lui-même ?

L'augmentation de réactivité des saisies en ligne doit engendrer partout ou le nombre de micro-ordinateurs est important, un passage obligatoire d'Aladin-NG sur fibre optique de plusieurs dizaines de Mbits (chaque fois que celle-ci est disponible).

Avant de rajouter un N^{ième} téléservice à la panoplie hétéroclite de la DGDDI, il serait souhaitable d'abord de réfléchir sur un dépoussiérage de l'existant et notamment sur l'utilité d'enregistrer des données à des seules fins statistiques non productives ?

N'oublions pas que si certains cadres supérieurs se délectent de cliquer sur un bouton pour sortir de jolis tableaux, ce sont rarement eux qui perdent un temps fou à les remplir de stats dans MATTHIEU ou le SILCF....

Posons-nous la question de quantifier le temps passé à saisir avec sérieux ces informations et celui qui reste aux agents pour faire leur travail de douanier (« Cœur de métier »).

Nous pensons qu'une remise à plat en ce domaine est nécessaire voire une étude prospective par l'Inspection des Services.

Selon nous, les divisions métiers doivent réfléchir lors de l'établissement de leurs cahiers de charge à fournir aux concepteurs informaticiens, à ne pas alourdir

inutilement la charge de travail des agents du terrain. Il est trop facile de profiter de l'informatisation d'une tâche ou d'une nouvelle version logicielle, pour rajouter des demandes supplémentaires chronophages ,,, et pour quel usage ?

Les informaticiens sont souvent montrés du doigt alors que souvent, c'est le contenu applicatif qui est critiqué (dont les choix ne relèvent pas de la sous-direction C).

En revanche, les problèmes d'ergonomie relèvent de l'absence d'une véritable politique informatique en la matière, aggravée par l'externalisation à outrance des téléservices, chaque société tenant à mettre « sa griffe » à son « bébé ».

Le monde informatique de la DGDDI donne parfois l'impression de partir dans tous les sens et de devenir chemin faisant « une usine à gaz » qui nécessite une explication par comparaison avec le Métro Parisien pour en comprendre le fonctionnement (lors des GT).

3 LA MESSAGERIE EN DOUANE

THUNDERBIRD OUTLOOK EXPRESS			
La désactivation des messageries Thunderbird ou Outlook Express, est-elle pour vous pénalisante ?	Oui	45 %
	Non	**54 %**
Souhaitez-vous sa réactivation ?	Oui	31 %
	Non	**42 %**
	Pas d'avis	26 %
Utilisez-vous des adresses de délégation ?	Douane	7 %
	Douane & Privée	28 %
	Aucune	**64 %**

MERCURE		
Utilisez-vous MERCURE ?	Oui	**95 %**
	Non	4 %
Son utilisation vous semble :	Très facile	8 %
	Facile	**68 %**
	Difficile	19 %
	Très difficile	3 %
Quels problèmes rencontrez-vous avec Mercure ?	Connexion difficile	4 %
	Écran figé, qui devient blanc	0 %
	Le curseur texte disparaît	17 %
	Impossible de rédiger un message	0 %
	Lenteur excessive	7 %
	Déconnexion fréquente	7 %
	Lourdeur de saisie de mot de passe	22 %
	Autres problèmes	5 %
	Aucun problème	**38 %**
La capacité de 1 Go de la messagerie vous semble-t-elle suffisante ?	Oui	37 %
	Non	**41 %**
	Ne sait pas	21 %
Utilisez-vous les contacts ?	Oui	**73 %**
	Non	26 %
Utilisez-vous le calendrier ?	Oui	29 %
	Non	**70 %**
Utilisez-vous les tâches ?	Oui	14 %
	Non	**85 %**
Utilisez-vous le Porte-documents ?	Oui	13 %
	Non	**86 %**
Partagez-vous les contacts ?	Oui	10 %
	Non	**89 %**
Partagez-vous le calendrier ?	Oui	12 %
	Non	**87 %**

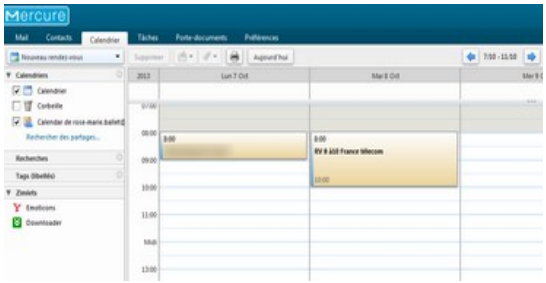
Partagez-vous les tâches ?	Oui	3 %
	Non	**96 %**
Partagez-vous le porte-documents ?	Oui	6 %
	Non	**93 %**
Avez-vous eu une formation à MERCURE ?	Non aucune,	**45 %**
	Oui, une simple présentation	32 %
	Oui, une formation simplifiée	18 %
	Oui, une formation complète	3 %

NB : l'UNSA-Douanes a lancé ce sondage peu après la mise en service de la messagerie en ligne Mercure, et de la désactivation des messageries locales Thunderbird et/ou Outlook Express.

THUNDERBIRD – OUTLOOK EXPRESS

- *Point positif, **54 %** des agents ayant répondu à notre sondage ne trouvent pas le changement de messagerie comme pénalisant pour eux.*
- *Cependant, **45 %** des utilisateurs restent dubitatifs sur le nouveau Webmail et ses inconvénients...*
- *1/3 des sondés aimeraient la réactivation des 2 types de messageries comme précédemment.*

MERCURE



- *95 % des agents sondés utilisent Mercure, ou sont connectés à ce téléservice.*
- *76 % des utilisateurs trouvent Mercure Facile/Très facile d'utilisation !*
- *La recherche d'un destinataire directement accessible sur la ligne « à.. » est très appréciée, ce qui n'était pas le cas dans **iPlanet** auparavant.*
- *La possibilité de consulter au besoin, sa messagerie à partir d'Internet.*

- ***22 %** des utilisateurs n'approuvent pas la lourdeur de saisie du mot de passe d'autant qu'ils doivent le retaper plusieurs fois par jour en raison des déconnexions répétitives !*
- *Un tiers des sondés souhaiteraient une augmentation de la capacité de leur boite mail (propositions de certains = 5 Go).*
- *Les outils collaboratifs sont utilisés de manière différenciée et semblent présenter peu d'intérêt aux yeux des agents (à la date de clôture du sondage).*
- *Si les contacts (ancien carnet d'adresses) emporte l'adhésion des personnels, il n'en va pas de même pour tous les autres outils. Leur sous-formation en est certainement la raison principale.*
- *Qui dit « collaboratif » dit « partage » des outils. De toute évidence, sur ce plan, c'est un véritable fiasco !*
- *Réactivité plus lente de Mercure. Le balayage des mails est laborieux et excessivement lent !*
- *Lenteur des adresses de délégation à certains moments (y compris dans les boîtes fonctionnelles).*
- *L'option d'envoi d'un document par messagerie directement à partir d'une autre application bureautique n'est plus possible.*
- *Un vrai manuel d'utilisation quand ?*

- *Un véritable plan de formation officiel doit être mis en place.*
- *L'absence de formation (43%) ou une simple présentation (32%) n'est pas acceptable en l'état.*
- *La déconnexion (2 ou 3 fois par jour) est exaspérante pour tout le monde. Cet automatisme de déconnexion d'authentification ne se justifie pas au sein de notre Intranet, mais pourrait être maintenu en environnement extérieur (pour respecter la PSIT).*
- *La procédure d'archivage des messages et des pièces jointes est délicate et peu intuitive.*
- *Les agents n'apprécient pas d'avoir à gérer 2 messageries, l'une pour les anciens messages qu'ils doivent consulter régulièrement (Thunderbird), l'autre pour les nouveaux mails. Certains auraient aimés réinjecter dans Mercure leurs historiques, en plus de leur ancien carnet d'adresses.*
- *Blocage du navigateur (disparition du curseur, le navigateur devient blanchâtre...), il faut alors relancer complètement le micro pour le retour à la normale !*
- *Copier / coller peu accessible (pas de clic droit, menu absent) autrement que par Ctrl+C et Ctrl+V*

- L'UNSA-Douanes pense qu'il est normal de laisser le projet MERCURE mûrir quelques temps avant de tirer une conclusion définitive.

- Cependant, la DGDDI doit rapidement lancer des formations dignes de ce nom afin de justifier ce 2ème changement de messagerie en si peu de temps.

- Selon les branches d'activités de la douane, les outils collaboratifs seront pas, ou peu utilisés. Nous pensons en effet, que la limite de 1 Go est insuffisante pour le stockage des mails, mais surtout, pour le partage des documents (l'espace de partage documentaire amputant d'autant ce fameux 1 Go).
Une capacité de 2 à 5 Go généralisée serait une bonne solution à nos yeux pour compenser la lourdeur de gestion des archivages de mails.

- Le problème du « copier/coller » dans le corps des messages doit être résolu et corrigé.

4	LES LOGICIELS

LIBRE OFFICE			
	Utilisation du module Writer /texte :	Régulièrement	**78 %**
		Rarement	21 %
		Jamais	1 %
	Utilisation du module Calc / Tableur :	Régulièrement	**53 %**
		Rarement	32 %
		Jamais	13 %
	Utilisation du module Présentation :	Régulièrement	10 %
		Rarement	**44 %**
		Jamais	**44 %**
	Utilisation du module Base :	Régulièrement	23 %
		Rarement	34 %
		Jamais	**42 %**
	Utilisation du module Dessin :	Régulièrement	1 %
		Rarement	24 %
		Jamais	**74 %**
	Utilisation du module Formules :	Régulièrement	25 %
		Rarement	**66 %**
		Jamais	7 %
	Leur utilisation vous paraît :	Très facile	8 %
		Facile	70 %
		Difficile	20 %
		Très difficile	1 %
	Les dysfonctionnements sont :	Très rares	43 %
		Occasionnels	46 %
		Fréquents	9 %
		Récurrents	1 %

OFFICE			
	Utilisez-vous les logiciels suivants (MS OFFICE) ?	Word	33 %
		Excel	**31 %**
		Acess	15 %
		Powerpoint	19 %

*Le choix par la DGDDI d'abandonner définitivement la suite bureautique MICROSOFT OFFICE (Word, Excel, Powerpoint, Access) et le passage calamiteux à la version Open Office v1.0 il y a quelques années, nous a incité à faire le point en 2013 sur les problèmes, ou la fiabilité de cette nouvelle suite gratuite : **Libre Office**.*

- *Ce n'est pas une surprise, le module de traitement de texte « **Writer** » est celui qui est majoritairement utilisé (78%), le tableur **Calc** arrive en second à 53 %.*

- *En dehors d'une utilisation en environnement de formation, le module consacré aux diaporamas (**Présentation**) est faiblement usité (à peine 10% des réponses).*

- *Le module « **Base** » dédié à la gestion de fichiers est relativement peu utilisé (**23%**) ceci étant probablement dû à de nombreux bogues, en particulier liés à manque total de fiabilité de son générateur de rapport et à la pauvreté de sa mise en page !*

- *Pauvreté de la documentation en ligne, ou dans le commerce, surtout sur le module « **base** » (inexistante).*

- *Encore quelques problèmes de compatibilité entre Calc et Excel imposant la réinstallation d'Excel dans certains services en relation avec les autres administrations (DGFIP …), ou utilisant des logiciels « sur étagère » dont les modules d'exportation ne reconnaissent pas Libre Office.*

- *Plus généralement, la suite bureautique Libre office fait l'objet de reproches liés à la récupération de documents d'origines diverses (intra-douane, autres administrations ou MS Office). Les blocages avec pertes de données, ou les messages invitant à récupérer les documents après fermeture anormale de l'applicatif, sont souvent cités.*

- *Dysfonctionnements soulevés sur Libre Office **Calc** :*

- Erreurs sur les arrondis

- plantage de feuilles de calculs qui se ferment toutes seules,

*- jugé moins aisé qu'**Excel**...*

- L'UNSA-Douanes demeure persuadée que la majorité des problèmes liés aux incompatibilités logicielles (Word/ Writer, Calc/Excel etc...) pourraient être minimisées si les services des **DI** et de la **DG** se conformaient aux directives du bureau C/2 en matière de politique informatique !

- Pendant plusieurs années, les bureaux de la DG ont pollué les services déconcentrés par l'application COURRIER et la messagerie, avec des documents au format Word, souvent de versions différentes et provoquant des blocages avec Open Office ou Libre Office (Word 97, 2002 ou 2007). **« FAITES CE QUE JE DIS, MAIS PAS CE QUE JE FAIS ! »**

- **Une véritable doctrine d'emploi des formats de fichiers transmis doit être mis en place et enseignée dans les écoles, y compris pour le Cadre Supérieur.**

- La très grande majorité des agents ne savent toujours pas en 2013 quel format de documents ils doivent envoyer par messagerie (ODT ou PDF ?), et paradoxalement, ils ne sont que très peu à connaître l'existence de l'option « Enregistrer sous... » qui leur permettrait de transmettre un fichier Word aux administrations externes.

- Cette méconnaissance anormale de l'utilisation des logiciels de bureautique et de ses fonctions basiques résulte d'un échec sur le plan des formations bureautiques et une responsabilité engagée de la DNRFP et du bureau A/1 qui sacrifient régulièrement ce type de formation depuis plusieurs années, en particulier à l'ENBD, au profit des applications métiers.

- A force de compter sur les directions régionales pour palier cette carence en la matière (les formations à la bureautique en direction sont diversement suivies et ne touchent pas tous les agents), il ne faut pas s'étonner du résultat...

- Parmi les demandes de nouveaux logiciels à mettre au pallier technique, on citera en particulier un logiciel de traitement d'images du type Photofiltre ou The Gimp (gratuit), un logiciel de cartographie réseau pour les TSI.

- Le problème général sous-jacent est pour l'UNSA DOUANES le manque criant de moyens financiers consacrés à l'informatique et surtout à la formation.

- Les critiques formulées ci-dessus ont leur naissance dans ce manque et ne seront résolues qu'avec un octroi de budgets conséquents à l'avenir; mais les parlementaires et le gouvernement le voudront-ils ?

Ceci est une autre histoire qui dépasse largement le cadre de notre travail d'introspection.

5 LES FORMATIONS

FORMTIONS	Avez-vous été formé à l'informatique ces 5 dernières années ?	Oui	**35 %**
		Non	**64 %**
	Avez-vous fait une autre demande de formation ?	Oui	16 %
		Non	**83 %**
	A-t-elle été suivie d'effet ?	Oui	45 %
		Non	**54 %**
	Avez-vous été formé à un téléservice correspondant à vos fonctions ?	Oui	**52 %**
		Non	48 %
	Si oui, par quel biais ?	École des Douanes en Formation initiale	13 %
		École des Douanes en Formation continue	8 %
		En formation continue en Interrégion (formation spécifique)	**27 %**
		En formation continue en Interrégion, par les TSI	25 %
		Par formation en cascade	11 %
		Autre	13 %
	Cette formation vous semble-t-elle ?	Très satisfaisante	6 %
		Satisfaisante	**54 %**
		Insuffisante	38 %
	Existe-t-il selon vous, une carence dans la formation informatique ?	Oui	**82 %**
		Non	17 %

Connaissez-vous Déclics ?	Oui	**92 %**	DECLICS
	Non	7 %	
Déclics vous est-il bénéfique ?	Beaucoup	20 %	
	Un peu	**57 %**	
	Pas du tout	21 %	
Déclics vous semble :	Très complets	17 %	
	Complets	26 %	
	Incomplets	**34 %**	
	Insuffisants	21 %	
Ils sont :	Très intéressants	14 %	
	Intéressants	**63 %**	
	Peu intéressants	19 %	
	Pas du tout intéressants	1 %	

BANQUE	Une banque d'information sur l'informatique vous serait-elle utile ?	Oui	**93 %**
		Non	6 %

LES FORMATIONS INFORMATIQUES

L'importance du domaine de l'informatique en Douane et son utilisation quasi incontournable au quotidien doit s'accompagner impérativement d'une solide formation dans les trois axes principaux que sont : l'environnement Windows du poste de travail, les outils de bureautique (Libre office), et les applicatifs métiers en relation directe avec les fonctions de l'agent.

Qu'en est-il ?

Les 2/3 des agents ayant répondu à notre sondage avouent n'avoir eu aucune formation depuis cinq ans (2008-2013).

Pourtant, durant cette période, les évolutions du poste de travail vers Windows Seven, l'arrivée massive des copieurs numériques avec leur complexité de fonctionnement, ainsi que de nouveaux téléservices, auraient du s'accompagner d'un effort de formation que notre sondage ne reflète pas.

***54 %** des utilisateurs regrettent que leurs demandes de formation faites en particulier par le biais du CREP, mais aussi par d'autres moyens, n'aient pas été suivies d'effet. Les blocages de la hiérarchie constituent un frein certain pour « lâcher » leurs agents le temps de leur formation.*

82 % des utilisateurs confirment une carence dans les formations informatiques à la DGDDI !

Si plus de la moitié des utilisateurs ont été formés aux téléservices en relation avec leurs fonctions, ce chiffre est a améliorer.

48 % se « débrouillent » comme ils peuvent avec leur téléservice, constamment modifié, souvent sans information préalable...

Il est évident que la très grande majorité des agents sont demandeurs de formations à l'informatique.

La DGDDI doit donc se donner les moyens de répondre à cette attente. Moins de stress, plus d'efficacité et de sérénité dans l'exécution des tâches quotidiennes sont attendus.

S'il serait injuste de rendre responsables directement les écoles de formation douanières de cette carence formative, en raison notamment d'une pléthore de téléservices ciblant certaines fonctions et pas d'autres, selon les bureaux et les branches d'activités, les formations en région doivent être renforcées mais à quel prix, et avec quelles ressources humaines et matérielles ?

De vraies salles informatiques dans toutes les interrégions, avec un nombre suffisant de formateurs aguerris et motivés, est le minimum qu'on puisse attendre de la part d'une administration à la pointe du progrès.

Tout le monde connaît le paradoxe qui consiste à la DNRFP à confier de plus en plus ses missions de formation aux services déconcentrés, et chacun sait qu'il existe encore un certain nombre de directions qui ne jouent pas le jeu (que ce soit pour les formations métiers classiques, ou informatique).

Tant que les indicateurs de performance continueront à impacter indirectement le temps passé par un agent à se former au détriment « de la politique du chiffre », il ne faudra pas s'étonner que ce problème perdure dans le temps.

Les formations à la bureautique doivent être relancées en formation initiale dans les écoles des douanes, en particulier pour le traitement de texte et le tableur. Depuis plusieurs années, elles sont jugées comme secondaires par la DNRFP et le bureau A/1,

Celles dédiées aux applications métiers qui font l'objet de travaux pratiques dans les écoles, doivent perdurer et se renforcer dans le cadre par exemple de la fusion des écoles de Rouen et la Rochelle.

Chaque Direction doit, aussi sérieusement que pour la formation continue obligatoire au PSA, tenir un registre de formation digne de ce nom pour les téléservices fonctionnels et la bureautique. Une véritable politique de formation à l'informatique doit se mettre en place, sauf à considérer, que c'est inutile, que de toute manière c'est la faute à tel ou tel bureau qui ne fait pas son travail en ne publiant pas un manuel clair et une interface intuitive !

Comme toujours dans ce domaine, on bricole et ce n'est pas nouveau malheureusement. **Pour l'UNSA-Douanes, la formation dite « en cascade » ne doit pas être la règle, mais l'exception.**

De plus les soucis sempiternels de remboursements de frais de déplacements sont une source véritable de refus d'engagement de nombreux agents (qui en ont marre de ces chicaneries et pertes d'argent), pour des formations de tous types !

DECLICS – BANQUE D'INFORMATION

Objectif atteint ! 92 % des agents connaissent la publication numérique de Déclics. L'envoi systématique d'un mail d'annonce de parution n'est pas étranger à ce résultat.

Heureusement il existe au moins un moyen, certes modeste, de compenser la carence de formation informatique à la DGDDI, c'est Déclics.

Les agents apprécient le côté intéressant (77%) des points traités même s'ils regrettent qu'ils ne soient pas plus complets pour 55 % d'entre eux.

***93 %** des agents demandent une véritable banque d'informations dans le domaine de l'informatique.*

*Le manque de formation et l'absence chronique de documentation applicatives n'en seraient-elles pas la cause principale ? Selon nous, **c'est l'évidence même**.*

6	LA TOIP

TOIP	La mise en place de la téléphonie TOIP est pour vous ?	Un progrès	**18 %**
		n'apporte rien de plus que les anciens téléphones	**77 %**
		Pas d'avis	4 %
	Type de poste TOIP :	Noir et Blanc (9608)	**93 %**
		Couleur (9611)	4 %
		Ne sait pas	2 %
	Quelles fonctionnalités utilisez-vous ?	Répertoire	23 %
		Appels manqués, passés ...	29 %
		Affichage de l'appelant	**47 %**
	Les sonneries de ces appareils sont :	Variées	7 %
		Peu variées	**76 %**
		Pas d'avis	15 %
	Le niveau des sonneries est :	fort et audible à distance	18 %
		Moyen	39 %
		faible (inaudible en milieu ambiant bruyant)	**42 %**
	La qualité des communications en INTERNE, est :	Très bonne	3 %
		Bonne	**38 %**
		Moyenne	37 %
		Insuffisante	20 %
	La qualité des communications en EXTERNE, est :	Très bonne	1 %
		Bonne	26 %
		Moyenne	35 %
		Insuffisante	**36 %**
	Les dysfonctionnements sont :	Très rares	15 %
		occasionnels	**33 %**
		fréquents	31 %
		récurrents	19 %
	Avez-vous été formé à leur utilisation ?	Oui	14 %
		Non	**85 %**
	Si oui comment ?	TSI	**86 %**
		eFormation	6 %
		Autre	6 %
	Cette formation vous semble-t-elle ?	Très satisfaisante	0 %
		Satisfaisante	25 %
		Peu satisfaisante	**58 %**
		Très insuffisante	**16 %**

LA TOIP

L'histoire de l'informatique douanière est parsemée de petits loupés plus ou moins sérieux que les anciens ont en mémoire. Rappelons nous du fiasco du SOFI II dont la réalisation fort coûteuse avait été confiée à une filiale d'un grand groupe bancaire et qui n'a jamais vu le jour...

La reprise par la sous-direction C de tout ce qui relevait des télécommunications (anciennement Sous-Dir. B), entraîna la disparition de notre réseau radio malgré les doutes et interrogations des Organisations Syndicales, puis ce fut le tour de la téléphonie classique (autocommutateurs et postes fixes), puis enfin, sous l'impulsion de M. N. Bouhana (C/2), le passage à l'ère moderne, celle du portable Cristal Mobile.

*Notre **S.I.D**. (**S**ystème d'**I**nformation **D**ouanier) aurait-il grandit trop vite ?*

Nos dirigeants auraient-ils péchés par excès d'ambition ou défaut de précaution ?

S'il est évident que la principale préoccupation de nos dirigeants, a été essentiellement des économies budgétaires (suppression de tous les standards téléphoniques, très forte diminution des coûts de communications), le résultat demandait à être évalué après plus d'un an de fonctionnement de nos téléphones fixes.

Résultats sans surprises, ce n'est pas brillant et tout le monde s'en plaint !

- ***77 %** des utilisateurs estiment que les postes TOIP n'apportent rien de plus que leurs anciens téléphones. Ce résultat est toutefois compréhensible par rapport aux services dotés à l'époque de postes numériques, mais paraît surprenant pour tous les agents qui ne disposaient que de postes simples, sans affichage par des appelants, de contacts ...*

- *Près de la moitié des agents utilisent l'écran LCD pour connaître le numéro de l'appelant avant de décrocher, mais moins d'un tiers d'entre eux vérifient les appels manqués, ou abondent leurs contacts.*

- ***93 %** des utilisateurs TOIP sont dotés d'un poste moyenne gamme AVAYA 9608 avec l'écran N&B. Ce pourcentage est à mettre en relation avec le taux élevé de mécontents du peu de sonneries variées présentes dans cet appareil (**76%**). En revanche, les détenteurs du modèle « haut de gamme » (9611), sont satisfaits de leurs sonneries, très différenciées mais peu nombreuses.*

- *Le volume des sonneries (9608) est jugé trop faible par les agents, ceux-ci ne les entendant pas lorsqu'ils s'éloignent de leur bureau et sont dans la pièce d'à côté.*

La Direction générale a de plus complètement oublié de palier à ce faible volume sonore, en proposant aux services déconcentrés, des sonneries externes pour les endroits vastes et bruyants (ateliers, cuisines collectives, magasins...).

Quid des supports muraux pour ces téléphones ?

Quid des téléphones sans fils TOIP qui seraient bien utiles en certains cas ?

- *Les communications internes à la Douane (numérotation à 5 chiffres), est jugée moyenne, pour ne pas dire, insuffisante en terme de qualité par 57 % des personnels !*

- ***La qualité des communications externes à notre réseau (« 0 » pour sortir), est jugée comme calamiteuse par 71 % des agents.***

Pour l'UNSA-Douanes, il est SCANDALEUX et INADMISSIBLE d'apprendre que beaucoup d'agents sont forcés d'utiliser leurs portables Cristal mobile et plus grave, leur portable personnel, pour arriver à joindre correctement les opérateurs ou les sociétés !

C'est purement HONTEUX pour une administration qui est censée être à la pointe du progrès, et qui compte tant d'ingénieurs en son sein.

- ***50 %*** *des utilisateurs notent des dysfonctionnements fréquents ou récurrents !*

- *Les autres reproches sont si nombreux et variés que nous avons sélectionnés quelques uns pour le « Fun » : déconnexions fréquentes, ne sonne pas quand on nous appelle ou alors il sonne et il y a personne en ligne, menus en anglais, les correspondants extérieurs n'arrivent pas à joindre un poste, grésillements, bruits parasites, poste à réinitialiser (identifiant et mot de passe), échecs de liaison avec le serveur.*

- ***85 % des personnels n'étaient pas formés à l'usage de la TOIP****. Ceux qui l'ont été l'ont jugé à 74 % insuffisante.*

La grande majorité d'entre eux sont incapables de transférer les appels sur un autre poste et d'établir le lien (oubli de « terminer » la communication par exemple).

Il est vrai que la notice succincte livrée aux agents, pas si facile que çà à comprendre pour un non initié, et dont la pagination est plutôt curieuse …, ne les aide pas en ce sens.

Il n'appartient pas notre organisation syndicale de déterminer l'origine de ce raté monumental qui porte atteinte au bon renom de notre administration. Nous sommes la risée des autres administrations et du privé.

La Direction générale a-t-elle bien choisi la bonne société AVAYA, celle-ci avait-elle, à l'heure du choix définitif du marché public, fait preuve de sa compétence au plan international ?

Quel niveau de responsabilité est attribué à l'opérateur national OBS et sa filiale OBIANE sur la validation de ce choix calamiteux ?

N'aurait-on pas du préférer les autres modèles de marques européennes testés auparavant, peut-être plus chers mais de technologie éprouvée, quitte à déployer moins de postes dans un premier temps ?

Çà fait plus d'un an que çà dure, c'est un an de trop !

7 L'ASSISTANCE INFORMATIQUE

TSI	Les TSI sont :	Très réactifs	**50 %**
		Réactifs	37 %
		Peu réactifs	12 %
	En cas de problèmes, leur aide est :	Très précieuse	**48 %**
		Précieuse	22 %
		Utile	21 %
		Peu utile	8 %
	Les TSI sont-ils suffisamment nombreux ?	Oui	17 %
		Non	**82 %**

Passez-vous par TSAR, ou les TSI ?	TSAR d'abord	28 %	TSAR
	Appel TSI, puis TSAR	**40 %**	
	Cela dépend des cas	30 %	
Utilisez-vous TSAR ?	Oui	**84 %**	
	Non	15 %	
Les solutions proposées par TSAR sont :	Très satisfaisantes	12 %	
	Satisfaisantes	**58 %**	
	Peu satisfaisantes	22 %	
	Très insuffisantes	6 %	
Son utilisation est :	Simple	**67 %**	
	Confuse	16 %	
	Compliquée	11 %	
	Pas d'avis	4 %	

ASSISTANCE : LES TSI

- *Les avis concernant les TSI sont très positifs malgré la charge de travail sans cesse croissante liée aux nouvelles technologies mises en place par la DG-C/2 (TOIP, VISIO sous IP), aux besoins de formations à dispenser etc...*

- ***87 %** des agents estiment les TSI réactifs ou très réactifs !*

- *Leur aide est jugée très positive également (70 % précieuse, 21 % utile). Ces chiffres témoignent d'une part, de leur grande compétence et aptitude à résoudre les problèmes des utilisateurs en difficulté, mais aussi d'un très bon relationnel avec eux.*

- ***82 %** des agents ayant répondu à ce sondage pensent qu'ils ne sont pas assez nombreux !*

- *Les services éloignés géographiquement des TSI se plaignent d'être dépannés avec retard (entre plusieurs jours et quelques semaines). (la cartographie d'implantation des TSI(R) doit elle être revue ?).*

- *Les TSI sont dépassés par l'ampleur de leurs tâches (et de gestion administratives diverses).*

Pour l'UNSA-Douanes, le niveau de qualification des TSI (**PAU = P**upitreur **A**ssistant **U**tilisateur) ne correspondant pas au niveau de compétences qui leur est demandé au quotidien.

Outre les demandes classiques prévues par l'examen de PAU, il leur est demandé des compétences techniques sur les réseaux, la programmation des commutateurs (switches), les déploiements divers de matériels fonctionnant en IP, les serveurs NAS (connaissance de Linux), la maintenance de matériels hétéroclites et complexes : LAPI, VISABIO …

Les TSI sont la « cheville ouvrière » de la sous-direction C. Leur dévouement et leur compétence reconnue devraient correspondre à un autre niveau de qualification et de rémunération, ce qu'ils méritent amplement.

ASSISTANCE : TSAR

84 % *des utilisateurs passent par le téléservice TSAR en cas de problème informatique, même s'ils appellent d'abord majoritairement le TSI à plus* ***40 %****.*

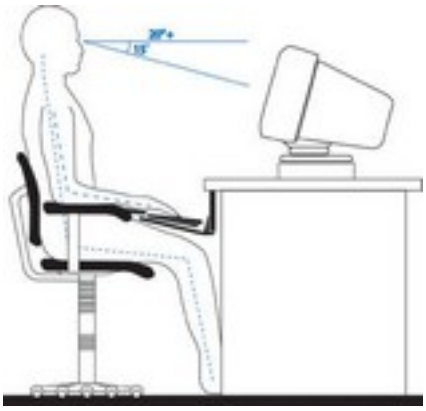
- ***70 %*** *des agents apprécient la pertinence les solutions proposées par TSAR !*
- *Deux tiers des utilisateurs de ce téléservice le trouvent simple d'utilisation (1/3 pensent le contraire).*

- *En cas d'urgence applicative (NSTI, ECS PABLO), les réponses arrivent trop tardivement.*
- *Les demandes TSAR sont individuelles et pourtant peuvent concerner un bureau ou une brigade. Les réponses TSAR sont parfois lues de manière tardive par l'agent (en repos ou en CA).*

8 L'ERGONOMIE DU POSTE DE TRAVAIL

ERGONOMIE	L'ergonomie du poste de travail ?	Très satisfaisante	0 %
		Satisfaisante	**53 %**
		Peu satisfaisante	36 %
		Très insuffisante	9 %
	Le siège est :	réglable en hauteur, a des accoudoirs	**73 %**
		il n'est pas adapté, pas réglable, pas d'accoudoirs	20 %
		Ne sait pas	6 %
	Vous regardez votre écran :	Vision vers le bas	38 %
		Vision horizontale	**57 %**
		Vision vers le haut, tête basculée vers l'arrière	2 %
		Ne sait pas	1 %
	Écran perpendiculaire à la fenêtre ?	Oui	48 %
		Non	**51 %**
	Nombre d'heures passées devant le poste de travail ?	Moins de 2 heures	11 %
		Entre 2h et 4h	22 %
		Entre 4h et 6h	18 %
		Plus de 6 heures	**42 %**
		Ne sait pas	5 %
	Utilisez-vous un tapis de souris ergonomique (avec repose poignet) ?	Oui	20 %
		Non	**79 %**
	Souffrez-vous du dos ?	Oui	48 %
		Non	**51 %**
	Souffrez-vous du bras ou de l'avant bras ?	Oui	32 %
		Non	**68 %**
	Souffrez-vous du poignet ?	Oui	36 %
		Non	**63 %**
	Souffrez-vous du cou ?	Oui	**54 %**
		Non	45 %
	L'informatique est-elle selon vous, génératrice de stress ?	Beaucoup	12 %
		Moyennement	25 %
		Un peu	**36 %**
		Pas du tout	20 %
		Ne sait pas	5 %
	Selon-vous, les causes du stress sont liées :	Au dysfonctionnements des logiciels	**50 %**
		Aux pannes matérielles	3 %
		Au manque de formation	30 %
		Autres causes	15 %

ERGONOMIE DU POSTE DE TRAVAIL



- ***73 %*** *des utilisateurs disposent d'un siège réglable en hauteur et disposant d'accoudoirs. Seul ce type de siège permet a minima d'avoir les avant bras à l'horizontale, et posés sur l'accoudoir. C'est donc un point positif sans pour autant disposer de réglages lombaires (vrai siège ergonomique).*

- *La position idéale de la tête est droite, vision vers le bas (souvent nécessaire à l'usage de lunettes à double foyers ou progressives).*

- ***38 %*** *regardent leur écran vers le bas,* ***57*** *% à l'horizontale.*

- ***51 %*** *des postes de travail ne sont pas orientés perpendiculairement à la fenêtre ce qui occasionne reflets et inconfort visuel. Cependant,* ***48 %*** *semblent répondre à cette préconisation.*

- *Le temps passé devant un poste informatique est en constante augmentation depuis ces dix dernières années.* ***42 %*** *des personnels déclarent travailler + de 6h/jour devant un ordinateur. Respectent-ils des poses régulières (au minimum ¼ d'heure toutes les 2 heures) ? Ont-ils un poste informatique adapté à ces durées importantes de travail sur écran ?*

Les troubles musculo-squelettiques liés au poste informatique ***sont inquiétants*** *:*

- *près d'un agent sur deux, souffre de son dos !*

- *1 agent sur 3 souffre du poignet,*

- *plus d'un agent sur deux a mal au cou.*

- ***37 %*** *des utilisateurs rendent l'informatique responsable de leur stress, et (**36 %** un peu).*

*Ce stress trouve ses origines dans les dysfonctionnements logiciels (**50 %** des cas), et **30 % est du au manque de formation !***

Pour l'UNSA-Douanes, une évaluation précise des troubles musculo-squelettiques doit être réalisée par les médecins de prévention et les CHSCT afin de déterminer les causes réelles de ces souffrances. Les TSI devraient être plus que jamais sensibilisés à ces problèmes, et les personnels informés des postures à prendre pour les minimiser.

Le temps de travail journalier et par agent nous paraît excessif (+ de 6h) : Les douaniers OP/CO remplaceraient-ils désormais les « dactylocodeuses surexploitées» des heures de gloire des CISD, au service d'une administration obnubilée par le « tout dématérialisé » et les statistiques au détriment du cœur de notre métier ?

Il est loin derrière nous le temps où le contrôle physique de la marchandise était la préoccupation principale du douanier.

Nos dirigeants auraient-ils oubliés que le temps passé à la « virtualisation » et la télésurveillance des trafics (dématérialisation des documents douaniers...) ne constituent pas à eux seuls, la clef de la réussite ?

A l'UNSA-Douanes nous pensons que la réponse est dans la question !!!